

Tourisme Expérientiel : repenser votre offre pour susciter l'émotion

Tourisme - Hôtellerie - Restauration

DURÉE

1,5 jours soit 10,5 heures

TARIFS

250 € Net de TVA par personne
Intra entreprises : nous contacter

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

Partenaires

 CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
CCI VAR

 Dd
Datadock

Objectifs

S'inscrire dans une démarche de qualité et d'excellence relationnelle.

Développer la culture de votre établissement avec une image cohérente et homogène.

Renforcer sa relation client.

Définir les attentes et objectifs de ses clients à chaque étape du parcours

Programme **La raison d'être de l'entreprise et ses indicateurs**

 Comprendre et analyser les différents éléments indicateurs en lien avec l'expérience client

- Se poser la question : de quelle manière mon établissement se différencie-t-il actuellement de ses concurrents ?
- Identifier les zones à développer

Mapping de l'expérience client

- Identification des moments clés de l'expérience client
- Identifier les démarches du client
- Analyser les différents ressentis et émotions du client
- A quoi pense le client ? Sa réflexion, ses besoins
- Cohérence avec la raison d'être de l'entreprise
- Ouverture vers de nouvelles opportunités

Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, cas pratiques
- Démarches déductives et inductives
- Mises en situations
- Individualisation de la formation
- Accompagnement : l'équipe du Pôle Tourisme de la CCI du VAR, vous propose un suivi dans la mise en œuvre immédiate de l'action ainsi qu'un point "retour sur expérience" sur les réussites et les ajustements à réaliser à l'issue de la saison touristique suivante

Evaluation

- Évaluations modulaires
- Attestation de formation